

Escuela Universitaria
de **Turismo**

ALTAMIRA

GRADO EN TURISMO

Trabajo Fin de Grado

Curso académico 2020/2021

CRISTINA FERNÁNDEZ DÍEZ

**BUENAS PRÁCTICAS DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL EN
ILUNION HOTELS**

**GOOD PRACTICES OF UNIVERSAL ACCESIBILITY AT ILUNION
HOTELS**

DIRECTOR

D. David Herrero García



Escuela Universitaria
de **T u r i s m o**

ALTAMIRA

GRADO EN TURISMO

Trabajo Fin de Grado

Curso académico 2020/2021

Fecha de entrega: 24/06/2021

AUTORA: Cristina Fernández Díez

TÍTULO: Buenas prácticas de Accesibilidad en Ilunion Hotels

DIRECTOR: David Herrero García

TRIBUNAL:

Nombre:

Firma:

Nombre:

Firma:

En Santander a

AGRADECIMIENTOS

Me gustaría agradecer a Beatriz Guerrero Gutiérrez-Duque que me animó y “chivó” que ésta sería mi última oportunidad para hacer el proyecto de fin de carrera, pero dejando claro que no iba a ayudarme ni con las marcas de agua; a Sofía Gutiérrez Ruiz por ser mi modelo a seguir, y demostrarme que se puede volver a la universidad después de 6 años sin estudiar y pasados los treinta; a Virginia González Valdés, porque aunque seguramente lo daba por perdido, fue la cuarta cosa que pensó que haría en 2020 and “I think it’s beautiful”; a Luis Mercado Santos, por darme la lata durante 5 años para que hiciera el proyecto, apoyarme y recordarme todos los días que tenía un trabajo que hacer con, el ya típico: “¿Qué tal llevas el proyecto?”; a mi familia, que aún no saben que estoy haciendo el TFG porque cuando se enteren se declara Fiesta Nacional y quiero vivir con ellos ese momento. Gracias Natalia (mi prima, alias “la churri”) por guardarme el secreto; a David Herrero García, por su paciencia y por haberme guiado en este trabajo; a Mari Carmen Castaño y Beatriz Rubio, por ayudarme con la entrevista y darme información muy útil plasmado en todo el trabajo; y, por último, quiero agradecer a Gerardo Pellón Cueto, Director de AENOR en Cantabria por recordarme el viejo refrán que dice: “En el mundo de los ciegos el tuerto es el Rey”.

RESUMEN

Entendemos por Accesibilidad Universal como la condición que deben cumplir los entornos, productos y servicios, para ser comprensibles y utilizables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad, de la forma más autónoma posible.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), en 2019, más de un billón de personas en el mundo padecen algún tipo de discapacidad y más de cien millones de personas con discapacidad viajaron por el mundo. El turismo y el ocio constituyen un derecho al que muchas personas no pueden acceder o les es muy difícil conseguir ya que no existen los medios o infraestructuras necesarios. Por ende, si un destino es accesible, se convierte en una oportunidad de negocio.

En este sentido, Ilunion Hotels es un modelo empresarial único en el mundo. Es la única cadena en obtener un Certificado Global en Accesibilidad Universal en sus 26 hoteles, en el cual se acredita que todas las personas, con o sin discapacidad, acceden en las mismas condiciones a su entorno y servicio hotelero. No sólo incorpora aspectos relacionados con la accesibilidad hacia sus clientes, sino que, diez de sus establecimientos son Centro Especial de Empleo, lo que significa que el 40% de sus trabajadores tienen alguna minusvalía.

Palabras clave: accesibilidad universal, turismo accesible, OMT, discapacidad, minusvalía, Ilunion Hotels, Centro Especial de Empleo, Certificación Global en Accesibilidad Universal, TFG, Turismo.

ABSTRACT

We understand Universal Accessibility as the condition that environments, establishments, products and services must accomplish to be understandable and usable by all people in conditions of safety and comfort in the most autonomous way possible.

According to The World Tourism Organization (UNWTO), more than one billion people in the whole world suffer any kind of disability and, in 2019, more than one hundred million people with some physical or mental limitation has travelled. Tourism and leisure constitute a human right that many people can't access or turns difficult to achieve. Therefore, if a destination is accessible for everyone, it became a business opportunity.

In this sense, Ilunion Hotels is a unique business model. It is the only chain in the world to obtain the Global Certificate in Universal Accessibility on its 26 hotels. It certifies that all people, with or without disabilities, live the whole tourism experience under the same conditions by their own. Furthermore, the 40% of all the employees manage some kind of disability.

Keywords: Universal Accessibility, Accessible Tourism, UNWTO, disability, Ilunion Hotels, Global Certificate in Universal Accessibility, Tourism.



ÍNDICE

Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. Finalidad	9
1.2. Objetivos	9
1.3. Marco teórico/histórico	9
2. METODOLOGÍA.....	13
2.1. Ficha técnica de la entrevista	14
3. INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	15
3.1. CONTRATACIÓN POR CUENTA AJENA	16
3.1.1. CONTRATO INDEFINIDO	16
3.1.2. CONTRATO TEMPORAL DE FOMENTO DE EMPLEO	17
3.1.3. CONTRATOS FORMATIVOS	17
3.1.4. CONTRATO DE INTERINIDAD	18
3.2. CONTRATACIÓN POR CUENTA PROPIA.....	19
3.3. EMPLEO CON APOYO.....	19
4. BUENAS PRÁCTICAS DE ACCESIBILIDAD EN ILUNION HOTELS.....	21
4.1. LA ACCESIBILIDAD DE CARA AL CLIENTE.....	22
4.1.1. ENTRADA	22
4.1.2. RECEPCIÓN	23
4.1.3. ASEOS COMUNES ADAPTADOS.....	25
4.1.4. ZONAS COMUNES	26
4.1.5. ZONAS DE RESTAURACIÓN: CAFETERÍA Y RESTAURANTE.....	29
4.1.6. SALAS DE REUNIONES	30
4.1.7. HABITACIÓN ACCESIBLE	31
4.1.8. HABITACIÓN ESTANDAR.....	33
4.1.9. GIMNASIO	34

4.1.10. PISCINA	35
4.1.11. APARCAMIENTO.....	36
4.2. LA ACCESIBILIDAD DE CARA AL TRABAJADOR.....	36
5. BENEFICIOS SOCIO ECONÓMICOS	40
5.1. BENEFICIOS Y VENTAJAS EN CUANTO AL TURISMO ACCESIBLE.....	41
5.2. BENEFICIOS Y VENTAJAS EN CUANTO A LA CONTRATACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	42
6. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE DATOS.....	43
7. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS/RECOMENDACIONES	49
8. ÍNDICE DE IMÁGENES/GRÁFICOS/TABLAS	50
9. REFERENCIAS	52
9.1. BIBLIOGRAFÍA.....	52
9.2. WEBGRAFÍA	53
9.3. LEGISLACIÓN	53
10. ANEXOS	54
10.1. Anexo I. Entrevista realizada a Beatriz Rubio, responsable de accesibilidad de la cadena Ilunion Hotels y María del Carmen Castaño, técnico de apoyo del Talento (RRHH)	54
10.2. Anexo II. Ejemplo Ficha diagnóstico de accesibilidad.....	57

1. INTRODUCCIÓN

Taleb Rifai (2016), Secretario general de la OMT, dice: "la accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el Turismo Accesible no sólo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos".¹

Las personas con discapacidad son un grupo vulnerable al que la sociedad ha excluido durante años, se han restringido sus derechos fundamentales y sus libertades obstaculizando su desarrollo personal, así como el disfrute de los recursos y servicios disponibles. Existe un numeroso conjunto de barreras que debe ser abordada por los poderes públicos. El impulso de medidas que promuevan la igualdad de oportunidad concierne a todos, pero, en primer lugar, al legislador que ha de recoger las necesidades detectadas y proponer soluciones.²

Las personas con discapacidad y necesidades especiales reclaman cada vez más su sitio en la actividad turística, por lo que hay que adaptarse y cambiar la mentalidad y modelo de prestación de servicios turísticos.

Si se respetan los derechos de las personas y se aumenta su calidad de vida, aumenta la integración y responsabilidad social. Al abarcar no sólo a un colectivo, la oferta es mayor, creándose así una ventaja competitiva y una oportunidad de negocio que no se había tenido en cuenta. En este sentido, no sólo es importante que un hotel tenga ascensor para personas con movilidad reducida, también lo es para mujeres embarazadas, personas mayores, padres con niños pequeños o personas con lesiones ocasionales.

Por otro lado, también reclaman su espacio en el mercado laboral. En los últimos datos recogidos por el INE (Instituto Nacional de Estadística), en el 2018, existía una brecha de empleo elevada ya que la tasa de empleo de personas con discapacidad en edad activa era sólo del 25,8% frente a la tasa de ocupados de personas sin discapacidad que representa un 65,9%

¹ Manual sobre Turismo Accesible para Todos: principios, herramientas y buenas prácticas. Módulo I. <https://biblioteca.fundaciononce.es/publicaciones/colecciones-propias/coleccion-accesibilidad/manual-sobre-turismo-accesible-para-todos>

² Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de Noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social.

1.1. Finalidad

En este proyecto quiero mostrar las ventajas y beneficios que aporta integrar a personas con discapacidad en el mundo laboral. Veremos que el turismo accesible es una oportunidad de negocio, que, aunque al principio, se realice una inversión mayor, la empresa marcará la diferencia con la competencia y se reflejará en sus beneficios económicos.

Además, es importante normalizar y sensibilizar la discapacidad, ya que todos tenemos los mismos derechos (a la vida, al trabajo, etc.) ética y legalmente. Aquí se demostrará, bajo el ejemplo de Ilunion Hotels, que una persona con discapacidad puede llevar a cabo el mismo trabajo que una persona sin discapacidad y que todos los establecimientos pueden adaptarse a las necesidades de cualquier persona implementando medidas de accesibilidad para nada descabelladas.

1.2. Objetivos

Ofrecer una información resumida y suficiente sobre la Ley de Integración de personas con discapacidad, en la cual se expone los requisitos que tiene que cumplir la empresa y los beneficios que el Estado español le brindará a las empresas que apuesten por este tipo de contratación.

El objetivo principal es acercar, a todos los ámbitos y de manera cercana, esta información para poder aprovechar al máximo las posibilidades que ofrece el mercado laboral visto desde la oferta y la demanda.

Otro objetivo, es profundizar en los beneficios económicos y sociales, intentando hacer más atractiva la contratación de gente con discapacidad y, además, generar un mayor interés por aumentar su oferta hacia personas con discapacidad.

1.3. Marco teórico/histórico

La primera vez que se asociaron los términos de turismo y accesibilidad fue gracias a la OMT en la Declaración de Turismo Mundial, en Manila en el año 1980. En él se reconocía el turismo como un derecho fundamental para la calidad de vida y un vehículo para el desarrollo humano por lo que los servicios turísticos debían tener las mejores condiciones de acceso efectivo y sin discriminación.

El año 1981 fue declarado "Año internacional de la discapacidad" por la Organización de las Naciones Unidas marcando un antes y un después en la actitud hacia las personas con discapacidad.

La primera ley en España dirigida a regular la atención y a apoyar a las personas con discapacidad y sus familias, fue la Ley 13/1982, de 7 de abril, en la cual se estableció un sistema de prestaciones económicas y servicios, de integración social y una serie de principios que se incorporaron a las leyes de empleo, educación y sanidad.

Posteriormente, la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, trataba la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal. En ella se establecen una serie de sanciones en caso de incumplimiento.

No es hasta el año 2007, en la Ley 27/2007, de 23 de octubre, cuando se reconocen las lenguas de signos españolas y se regulan los medios de apoyo a la comunicación oral de las personas sordas, ciegas y/o sordo ciegas.

La regulación sobre accesibilidad se contiene en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, en la que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas discapacitadas y su inclusión social, regulando las condiciones básicas de accesibilidad en cada uno de los ámbitos de intervención, como pueden ser telecomunicaciones, espacios públicos, infraestructuras, transporte, bienes y servicios, etc. Es una actualización de las anteriores leyes.

Para apoyar y dar trabajo a personas con discapacidad, en 1988 nació la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE), una organización sin ánimo de lucro cuyo propósito fundamental es la integración laboral y social de las personas con cualquier tipo de discapacidad. Posteriormente crearon la Fundación ONCE, que ha luchado activamente por los derechos de estas personas.

Entre otras acciones, cabe destacar:

- En el año 2011, se firma un acuerdo de colaboración trilateral para la cooperación e inclusión social entre la OMT, la Fundación ONCE y la Red Europea de Turismo Accesible (ENAT) y crearon el "Manual sobre Turismo Accesible para Todos: principios, herramientas y buenas prácticas". Este manual es clave para que todos los agentes públicos y privados comprendan la cadena de accesibilidad en el turismo, la repercusión económica que acarrea y los pasos a seguir para crear destinos accesibles.
- Debido a que la legislación es diferente en cada Comunidad Autónoma, AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) y la Fundación ONCE,

establecieron un acuerdo de colaboración para la promoción y difusión de la Accesibilidad Global entre las organizaciones. La Marca AENOR-Fundación ONCE de Accesibilidad Registrada demuestra que estas organizaciones cumplen los requisitos establecidos en la norma UNE 17001-2 y distingue a aquellas empresas que apuestan por su compromiso social.

- Desde hace unos años, esta Fundación, la OMT y la Asociación Española de Normalización (UNE), han estado trabajando en el borrador de una norma de accesibilidad universal e internacional y, en el 2019 se ha aprobado. Estamos hablando de la norma "ISO 21902 Turismo y Servicios relacionados. Turismo Accesible para Todos. Requisitos y Recomendaciones". Se esperaba publicar a principios del año 2020 pero, debido a la pandemia mundial, se ha visto retrasado. En esta norma se establecerán unas directrices claras a la hora de planificar y gestionar los destinos turísticos.

ONCE y su Fundación, entre otras empresas de integración social (lavanderías, seguridad, jardinería, etc.), crearon la cadena hotelera Ilunion Hotels.

Ilunion Hotels, es la primera cadena hotelera en el mundo en obtener un Certificado Global en Accesibilidad Universal (UNE 170001-2) en sus 26 establecimientos. En esta empresa son conscientes de que el acceso al turismo es un derecho común a todas las personas con o sin discapacidad. Su estrategia está basada en integrar la discapacidad y la accesibilidad de forma transversal, ya que, aproximadamente el 40% de sus trabajadores poseen alguna minusvalía. No sólo los hoteles están adaptados para satisfacer al máximo las necesidades y deseos de sus clientes, sino que los puestos de trabajo también son accesibles. De hecho, 11 de sus 26 establecimientos hoteleros funcionan como Centro Especial de Empleo (CEE). En un Centro Especial de Empleo, el 70% o más de sus trabajadores son discapacitados, por lo que, aproximadamente, el 40% de la plantilla total de Ilunion Hotels tienen alguna minusvalía.

Es la primera cadena del sector turístico en obtener el Sello Europeo de Excelencia EFQM500+, que otorga el Club de Excelencia en Gestión reconociendo su modelo y gestión empresarial. Además, es la primera compañía española en recibir el Premio de la Ética de la Organización Mundial de Turismo por su labor en el área de Turismo Accesible.

La misión de la empresa es:

- Crear acciones innovadoras en accesibilidad y en la contratación de discapacitados.
- Ofrecer a sus clientes una experiencia excelente, innovadora y sostenible con un capital humano único.

- Ser un ejemplo para otras empresas de cómo combinar rentabilidad económica y social.
- Promover el crecimiento sostenible de la sociedad buscando la excelencia y el respeto por los derechos humanos.

Por otro lado, su visión es:

- Ser una organización que aspira a la excelencia empresarial y a la sostenibilidad económica y social.
- Dar visibilidad y normalizar la discapacidad.
- Crear oportunidades de empleo a personas con discapacidad.
- Demostrar que una persona con una minusvalía puede desempeñar una carrera profesional.

Por todo ello, los valores de Ilunion Hotels son:³

- Compromiso y responsabilidad con la sociedad.
- Cooperar, formar alianzas y redes público privadas para un desarrollo equitativo de la sociedad.
- Excelencia e innovación.
- Experiencia: es un proyecto de un grupo empresarial con una andadura de más de 30 años.
- Honestidad: todas las operaciones se realizan de forma transparente.

Los hoteles que configuran esta cadena están distribuidos por toda la geografía española y son los siguientes:

BARCELONA: Ilunion Barcelona, Ilunion Bel Art, Ilunion Auditori e Ilunion Almirante.

BILBAO: Ilunion Bilbao.

CÁDIZ: Aparthotel Ilunion Sancti Petri e Ilunion Calas de Conil.

EXTREMADURA: Ilunion Golf Badajoz, Ilunion Las Lomas e Ilunion Mérida Palace.

GIRONA: Ilunion Caleta Park.

HUELVA: Ilunion Islantilla.

MADRID: Ilunion Suites Madrid, Ilunion Atrium, Ilunion Pio XII, Ilunion Alcalá Norte.

MENORCA: Ilunion Menorca.

³ <https://ilunion-capitalhumano.com/es/Home/MisionVisionValores>

MÁLAGA: Ilunion Málaga, Ilunion Mijas e Ilunion Fuengirola.

SEVILLA: Ilunion Alcora Sevilla

VALENCIA: Ilunion Valencia 3, Ilunion Valencia 4, Ilunion Aqua 3 e Ilunion Aqua 4.

ZARAGOZA: Ilunion Romareda.

2. METODOLOGÍA

Aunque hayamos avanzado en nuestra sociedad en la integración social de este colectivo, aún existe cierto rechazo y temor en el mercado laboral, por lo que me parece interesante realizar una lista de ventajas y beneficios que aporta a una empresa contratar a personas con discapacidad y hacer que su establecimiento sea accesible para sus clientes.

En un primer bloque, para concienciar de que contratar a personas con discapacidad no es un fracaso, sino todo lo contrario, he llevado a cabo una investigación sobre los diferentes tipos de contrato para personas con discapacidad, las subvenciones y ayudas que puede recibir una empresa, así como los beneficios fiscales.

Posteriormente, se hace especial mención a la empresa Ilunion, en concreto Ilunion Hotels, empresa pionera en la contratación de personas con discapacidad y la primera en conseguir que todos sus establecimientos sean totalmente accesibles, tanto para clientes como para sus trabajadores. Analizando la norma UNE 170001-2 y el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre -en el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas discapacitadas y su inclusión social- y a través de la "Ficha Diagnóstico de Accesibilidad Física de Ilunion" veremos cómo un hotel debe estar adaptado para personas con discapacidad, es decir, las características que tiene que tener no sólo cada estancia sino también su entorno.

Por otro lado, estudiando la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, en el que los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en cuanto a seguridad y salud se refiere, he seleccionado los datos más relevantes para ver los diferentes recursos utilizados para hacer de un lugar de trabajo, un puesto adaptado.

Por último, en el tercer bloque, veremos los beneficios socioeconómicos del turismo accesible analizando la situación actual y gracias a una entrevista realizada a Beatriz Rubio, responsable de la accesibilidad en Ilunion Hotels, y Maria del Carmen Castaño, técnico de apoyo al Talento

(RR:HH) descubriremos los beneficios que aporta contratar personas con discapacidad a una empresa ya no sólo económicas, sino sociales.

2.1. Ficha técnica de la entrevista

Instrumento: Cuestionario de libre respuesta, con un máximo de 10 preguntas.

Técnica: Entrevista estructurada llevada a cabo a través de videollamada.

Población: Srta. Beatriz Rubio, Responsable del área de accesibilidad de Ilunion Hotels y la Srta. Maria del Carmen Castaño, técnico de apoyo de Ilunion Hotels.

Ámbito geográfico: Madrid.

Periodo de realización: 30 de abril de 2021.



3. INTEGRACIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Las personas con discapacidad se han visto excluidas durante años. Se han restringido sus derechos básicos y libertades, obstaculizando su desarrollo personal, así como el disfrute de los recursos, productos y servicios disponibles para toda la población. Además, les ha sido imposible ayudar con sus capacidades al progreso de la sociedad.

Todos anhelamos una vida plena y la realización personal y profesional. Pero no se pueden satisfacer si los derechos a la libertad, la igualdad y la dignidad nos son restringidos o incluso ignorados.

Por ello, es importante que las personas con discapacidad sean integradas en la sociedad, ya no sólo como "clientes o consumidores" sino también como trabajadores, lo cual es un factor clave para conseguir su total integración.

En las ofertas de empleo público se reservará un cupo no inferior al 7% para ser cubiertas por personas con discapacidad.

Las empresas públicas y privadas cuya plantilla exceda de 50 trabajadores están obligadas a emplear, mínimo, un 2% de trabajadores con discapacidad, a excepción de convenio colectivo o voluntad del empresario. En este caso, se aplicarán medidas alternativas como:

- Realizar un contrato mercantil o civil con un Centro Especial de Empleo (CEE) o con un trabajador autónomo con discapacidad.
- Realizar donaciones y acciones de patrocinio.

Los **Centros Especiales de Empleo** son aquellos cuyo objetivo principal es el de realizar una actividad productiva de bienes y servicios y que tienen como finalidad asegurar un empleo para personas con discapacidad. Los tipos de contrato de trabajo serán los especificados en el Estatuto de los Trabajadores.

Las subvenciones para financiar proyectos generadores de empleo, bien mediante la creación de un CEE o de ampliación, son:

- 12.020,24€ por puesto creado estable, siempre que el número de trabajadores con discapacidad represente más del 90% de la plantilla.
- 9.015,18€ por puesto creado estable, siempre que el número de trabajadores con discapacidad represente entre el 70 y el 90% de la plantilla.

- Bonificación del 100% de la cuota empresarial por todas las contingencias a la Seguridad Social por contrato indefinido y temporal, así como cuando se transforme un contrato formativo o de fomento de empleo.
- Se subvencionará hasta un máximo del 50% del salario mínimo interprofesional.
- Se darán ayudas para la adaptación del puesto hasta 1.800€.
- Se subvencionará hasta un máximo de tres puntos sobre el interés de los préstamos contratados con entidades financieras.
- Habrá subvenciones también para equilibrar el presupuesto de los CEE sin ánimo de lucro o que hayan sido declarados de utilidad pública.
- En caso de necesidad de saneamiento de cuentas de una CEE sólo se ayudará una única vez.
- Ayudas para las unidades de apoyo a la actividad profesional: estas unidades de apoyo son los equipos multiprofesionales que, mediante diferentes funciones y cometidos ayudan a superar las barreras y dificultades que las personas con discapacidad se encuentran en estos centros. Las subvenciones son de 1.200€ por persona, con una duración máxima de un año, se reducirá proporcionalmente en función de la duración del contrato y la jornada laboral y se otorgará siempre que se encuentre en alguna de las siguientes situaciones:
 - Personas con parálisis cerebral, personas con enfermedad mental o con discapacidad intelectual, con un grado igual o superior al 33%
 - Personas con discapacidad física o sensorial, con un grado de discapacidad igual o superior al 65%

A continuación, veremos los diferentes tipos de contratación, los requisitos y las ayudas existentes del gobierno español.

3.1. CONTRATACIÓN POR CUENTA AJENA

3.1.1. CONTRATO INDEFINIDO

Por cada contrato indefinido en jornada completa, la empresa recibirá 3.907€. En caso de que el contrato indefinido sea a tiempo parcial, esta cantidad se reducirá de forma proporcional. Además, la entidad recibirá una subvención de hasta 902€ por la adaptación del puesto de trabajo y la eliminación de barreras.

Las Bonificaciones de las cuotas de la Seguridad Social durante la vigencia del contrato son:

- Trabajadores sin discapacidad severa (discapacidad física entre 33 y 65%):
 - Menos de 45 años: Hombres 4500€/año; mujeres 5350€/año
 - Con 45 o más años: Hombres 5.700€/año; mujeres 5.700€/año
- Trabajadores con discapacidad severa (discapacidad física superior al 33% y mental o sensorial superior al 65%):
 - Menos de 45 años: Hombres 5.100€/año; mujeres 5.950€/año
 - Con 45 o más años: Hombres 6.300€/año; mujeres 6.300€/año

Las deducciones de la Cuota Íntegra del Impuesto de Sociedades son las siguientes:

- 9.000€ por persona y año en que se haya incrementado la plantilla de trabajadores con discapacidad igual o superior al 33%
- 12.000€ por persona y año en que se haya incrementado la plantilla de trabajadores con discapacidad igual o superior al 65%

3.1.2. CONTRATO TEMPORAL DE FOMENTO DE EMPLEO

Este tipo de contrato tiene una duración de entre doce meses y tres años. En los doce meses anteriores a la contratación, la empresa no puede haber rescindido contratos indefinidos por despido reconocido, por despido improcedente o por despido colectivo.

Las Bonificaciones de las cuotas de la Seguridad Social durante la vigencia del contrato son:

- Trabajadores sin discapacidad severa:
 - Menores de 45 años: hombres 3.500/año; mujeres 4.100€/año
 - Con 45 años o más: 4.100€/año; mujeres 4.700€/año
- Trabajadores con discapacidad severa:
 - Menores de 45 años: hombres 4.100€/año; mujeres 4.700€/año
 - Con 45 años o más: hombres 4.700€/año; mujeres 5.300€/año

La empresa tendrá una subvención para la adaptación del puesto y la eliminación de barreras. Además, en el momento en que el contrato pase de temporal a indefinido, recibirá las mismas bonificaciones y subvenciones que las del contrato indefinido.

3.1.3. CONTRATOS FORMATIVOS

Este tipo de contratos se dividen en dos: para la formación y el aprendizaje, y prácticas.

El contrato para la formación y el aprendizaje tiene una duración mínima de un año y máxima de tres, excepto por convenio colectivo pero la duración mínima será de seis meses. El

candidato no tiene por qué poseer una cualificación profesional reconocida para concertar un contrato de prácticas. Además, el tiempo que se le dedicará a la formación teórica será inferior al 75% de la jornada laboral del primer año, y/o el 85% durante el segundo y tercer años.

Los incentivos son los siguientes:

- Si la plantilla es inferior a 250 trabajadores, se reduce el 100% de todas las cuotas a la Seguridad Social.
- Si la plantilla es superior a 250 trabajadores, se reduce el 75% de todas las cuotas de la Seguridad Social.
- Cuando se prorroga o se transforma el contrato, se reduce 1.500€/año (1.800€/año en caso de mujeres) la cuota empresarial a la Seguridad Social durante tres años.

Por otro lado, el contrato de prácticas dura entre seis meses y dos años. En este caso, el trabajador debe poseer un título universitario, formación profesional de grado medio o superior o algún otro título reconocido oficialmente reconocido según las leyes del sistema educativo vigente en el momento de la contratación, o bien, un certificado de profesionalidad según lo previsto con la ley orgánica 5/2002, de 19 de junio, de cualificaciones y de la formación profesional. Este contrato sólo es válido dentro de los siete años posteriores a la finalización de los estudios.

Las bonificaciones de las cuotas de la Seguridad Social durante la vigencia del contrato son:

- Las empresas tienen derecho a una reducción del 50% de la cuota empresarial a la Seguridad Social.
- Si el contrato dura doce meses o más, la empresa puede pedir subvenciones para la adaptación del puesto y eliminación de barreras.

En el momento en el que se transforma el contrato, se reduce la cuota empresarial a la Seguridad Social en 500€/año y 700€/año en el caso de mujeres, durante tres años.

3.1.4. CONTRATO DE INTERINIDAD

Este contrato se realiza cuando es necesario sustituir a un trabajador con discapacidad que se encuentre dado de baja temporalmente, por otro trabajador desempleado con discapacidad.

En este caso, se bonifica a la empresa el 100% de la cuota empresarial a la Seguridad Social durante la vigencia del contrato.

3.2. CONTRATACIÓN POR CUENTA PROPIA

Las subvenciones a las que puede optar una persona autónoma con discapacidad son:

- Por establecerse como trabajador autónomo, hasta 10.000€
- Reducción de hasta cuatro puntos sobre el interés fijado por la entidad financiera que concede el préstamo para emprendedores autónomos con discapacidad.
- Para asistencia técnica se puede percibir hasta el 75% del coste de los servicios prestados, con un tope de hasta 2.000€
- Para la formación se puede percibir el 75% del coste de los cursos, con un tope de 3.000€

Las bonificaciones y reducciones de cuotas a la Seguridad Social serán las siguientes:

- Los que opten por la base mínima de cotización:
 - Se reducen 60€ al mes por contingencias comunes, durante los doce primeros meses desde la fecha de alta como autónomo.
 - Después del año, bonificación sobre la cuota de contingencias comunes del 50% durante 48 meses hasta un periodo máximo de cinco años desde la fecha de alta.
- Los que opten por una base superior a la mínima:
 - Se reduce el 80% de la cuota por contingencias comunes durante los doce primeros meses desde la fecha de alta como autónomo.
 - A partir del año, bonificación sobre la cuota de contingencias comunes del 50% durante 48 meses hasta un periodo máximo de cinco años.

3.3. EMPLEO CON APOYO

Preparadores laborales especializados orientan y acompañan a una persona con discapacidad en su puesto de trabajo con el fin de facilitar su adaptación social y laboral con dificultades especiales.

El perfil de estas personas con discapacidad es el siguiente:

- Tienen que estar inscritos en los Servicios Públicos de Empleo como demandantes de empleo no ocupados o como contratados por Centros Especiales de Empleo.
- En caso de personas con parálisis cerebral, enfermedad mental o con discapacidad intelectual, tienen que tener un grado de discapacidad igual o superior al 33%

- Si son personas con discapacidad física o sensorial, su grado de discapacidad será igual o superior al 65%
- Serán contratados por una empresa mediante contrato indefinido o de duración determinada, mínimo seis meses.
- En caso de que procedan de un Centro Especial de Empleo, constarán en él como situación de excedencia voluntaria.

Las subvenciones destinadas al empleo con apoyo son:

- Por cada trabajador con parálisis cerebral, con enfermedad mental o con discapacidad intelectual, si el grado de discapacidad es entre el 33 y el 65%, se conceden 4.000€/año; en caso de que tenga un grado de discapacidad igual o superior al 65%, se darán 6.600€/año.
- Por cada trabajador con discapacidad física o sensorial con un grado igual o superior al 65% se conceden 2.500€/año.
- Por cada trabajador con una discapacidad auditiva con un grado superior al 33% se conceden 2.500€/año.



4. BUENAS PRÁCTICAS DE ACCESIBILIDAD EN ILUNION HOTELS

Los recursos humanos representan el valor más importante de cualquier proyecto de accesibilidad. De hecho, muchos estudios revelan que las primeras impresiones son las que cuentan, las que nos dicen si nuestra experiencia turística va a ser reseñable.

Un hotel adaptado, con un buen mantenimiento y reformas permanecerá en buenas condiciones de accesibilidad, pero cuando hablamos de la prestación de servicios, el personal es quien marca la diferencia. Donde no llegan las ayudas técnicas, lo hacen las ayudas humanas.

Por ejemplo, una persona ciega llega al hotel por primera vez con su perro guía. Lo primero que tiene que hacer el personal de recepción es guiarlo por todas las estancias del hotel y acompañarlo a su habitación, donde se hará un recorrido de reconocimiento. De esta manera, podrá orientarse con total autonomía durante su estancia.

Cuando este mismo huésped va al restaurante, el camarero/a lo acompañará a su mesa, pero no lo cogerá del brazo, ya que debido a la formación que ha recibido por parte de Ilunion Hotels, sabe que es la persona ciega quien tiene que apoyarse en el camarero. Además, se tomará el tiempo necesario en explicarle lo que puede encontrarse en su mesa, mediante el sistema horario ("a las doce en punto se encuentra el vaso, a las tres y cuarto el cuchillo, etc.") así como "cantarle" el menú, en caso de que no haya una carta en braille en ese momento.

El objetivo de un buen trato a los clientes de un hotel siempre será el mismo, independientemente de su condición física o mental, es decir, hacerles sentir "como en casa" y no por tener una discapacidad, tratarles de forma diferente ya que sólo se consigue que el cliente se sienta denigrado.

Como no todas las personas con discapacidad tienen las mismas necesidades, hay que adaptarse a cada uno de una forma diferente, mostrar respeto y que se sientan respetados, velar por su seguridad y no tratarlos de forma discriminada.

Es importante formar a los trabajadores, por lo que en Ilunion, se entrega un manual de acogida a todos los trabajadores e incluso a personas en prácticas. También se planifican cursos para poder prestar un servicio de calidad y atender al cliente de la mejor manera posible.

Ahora veremos las características que tienen los 26 establecimientos hoteleros de Ilunion Hotels.

4.1. LA ACCESIBILIDAD DE CARA AL CLIENTE

4.1.1. ENTRADA

- Se identifica siempre con el rótulo del hotel para una mejor localización.
- Las puertas de entrada son automáticas con vinilos que contrastan a dos alturas evitando un choque accidental.
- En el tramo de escaleras se coloca un pasamanos a ambos lados para mayor agarre.
- En el tramo de la rampa existe un pasamanos y un portero automático que comunica directamente con la recepción.
- El felpudo está enrasado en el suelo para evitar resbalones y caídas.
- Si es necesario, se colocan franjas guía para que las personas con discapacidad visual encuentren la recepción y los ascensores de manera más fácil.



Ilustración 1 Detalle fachada Ilunion Fuengirola. Fuente: www.ilunionfuengirola.com/fotos



Ilustración 2 Detalle fachada Ilunion Atrium. Fuente: www.ilunionatrium.com/fotos



Ilustración 3 Detalle Entrada Ilunion Suites Madrid. Fuente: www.ilunionsuitesmadrid.com/fotos



Ilustración 4 Detalle fachada Ilunion Menorca. Fuente: www.ilunionmenorca.com/fotos

Escuela Universitaria
de Turismo

4.1.2. RECEPCIÓN

ALTAMIRA

- El mostrador es de doble altura y cuenta con un espacio adaptado para atender a las personas que llegan en silla de ruedas o que son de baja estatura. Este mostrador adaptado tiene una altura de entre 80 y 85cm, 100cm de largo y 70cm de ancho.
- La iluminación es de intensidad media.
- Todo el mobiliario contrasta con el entorno y las columnas.
- Se evita colocar alfombras ya que los costados suelen levantarse.
- En la zona de Internet Point, todos los equipos incorporan el sistema de voz JAWS y se indica uno de los puestos como uso preferente para personas con movilidad reducida.
- Existe un bucle magnético que aísla del ruido en la zona a las personas que tienen un audífono o un implante coclear.

- Tienen una silla de ruedas a disposición de los clientes.



Ilustración 5 Detalle recepción Ilunion Barcelona. Fuente: www.ilunionbarcelona.com/fotos

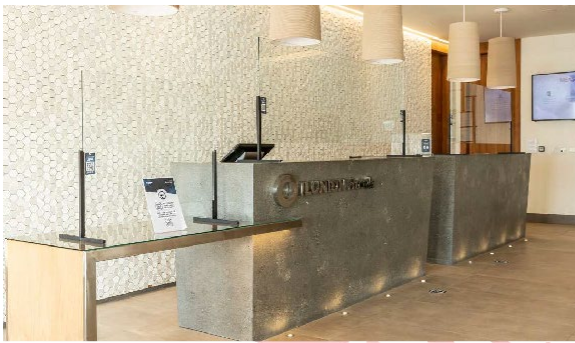


Ilustración 6 Detalle Recepción Ilunion Fuengirola. Fuente: www.ilunionfuengirola.com/fotos

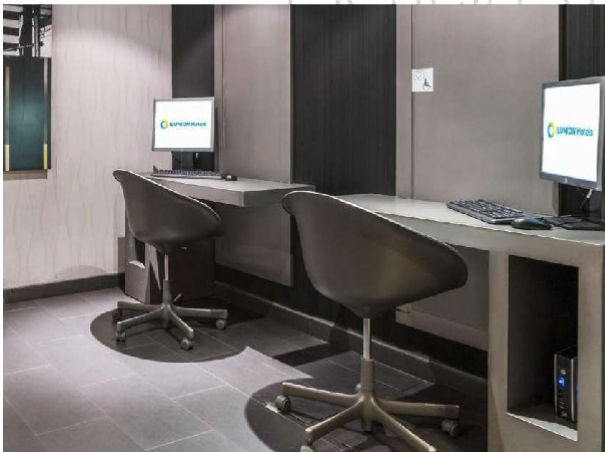


Ilustración 7 Detalle Internet Point Ilunion Almirante. Fuente: www.ilunionalmirante.com/fotos

4.1.3. ASEOS COMUNES ADAPTADOS

- Los pictogramas son fácilmente reconocibles y están identificados en braille.
- Debe existir, al menos, un aseo adaptado en el baño de hombres y uno en el de mujeres.
- Las puertas son correderas o abiertas hacia el exterior con manillas accesibles, nunca pomos, ya que son difíciles de manejar para personas con problemas de aprehensión o sin mano/s). La señalización de la puerta es verde o rojo para ofrecer información desde el exterior si el baño está ocupado o libre.
- Están dotados de un timbre de auxilio que suena en recepción, colocado sobre el rodapié, por si una persona en silla de ruedas se cae. El pestillo no precisa girarlo con la muñeca para que pueda abrirse en caso de emergencia.
- La zona de lavabo y la cabina accesible es tan amplio que una persona en silla de ruedas puede hacer un giro completo de 360 grados. El lavabo está suspendido en la pared y no tiene pedestal. La altura es de entre 68 y 72cm. Los accesorios como la secadora y el jabonero estarán a una altura de entre 70cm y 120cm.
- El inodoro siempre tiene una barra de soporte abatible en el lado del acercamiento al mismo, y barra soporte fija al otro. Ambas están a una altura de entre 70 y 80cm.



Ilustración 8 Detalle baño común adaptado Ilunion Atrium y Suites Madrid. Fuentes: recepción Ilunion Atrium e Ilunion Suites Madrid.

4.1.4. ZONAS COMUNES

- En cuanto a los ascensores:
 - El ancho de apertura es de 80cm como mínimo.
 - Los botones se colocan a una altura de entre 90 y 120cm. La numeración de la planta está traducido a braille y en alto relieve. Los botones de emergencia y de apertura/cierre de puertas, serán de diferentes colores.
 - En el interior del ascensor se coloca un pasamanos y el revestimiento de la cabina es no reflectante y antideslizante. Se coloca un espejo frontal para facilitar la maniobra de salida hacia atrás en silla de ruedas.
 - Los ascensores cuentan con un detector óptico que detecta a personas en sillas de ruedas, niños y personas de baja estatura. Además, se añade un sintetizador de voz que indica cuándo se abren o cierran las puertas, la planta a la que se dirige y el sentido de la marcha.

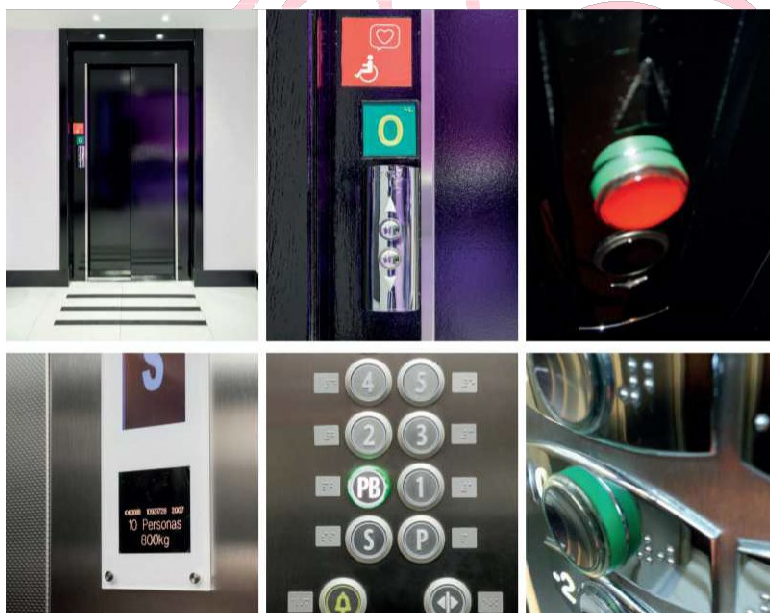


Ilustración 9 Detalle ascensor Ilunion Auditori. Fuente: Manual de Accesibilidad en Ilunion Hotels, Beatriz Rubio.

- En referencia a las escaleras:
 - Se colocan franjas tacto visuales en los escalones.
 - Los pasamanos circulares son a doble altura.
 - Las escaleras no están forradas en moqueta para evitar tropiezos.

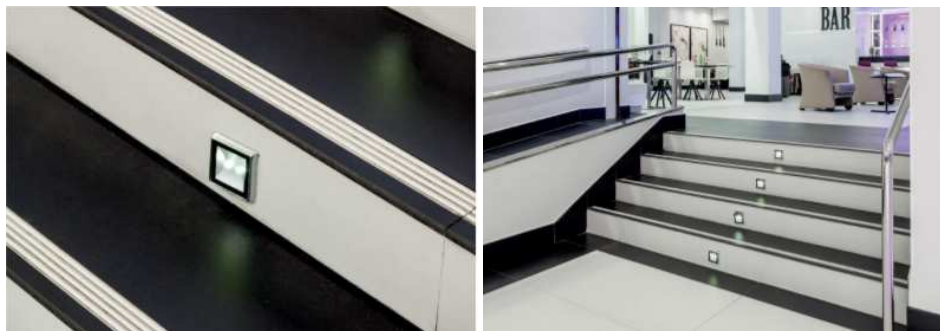


Ilustración 10 Detalles escaleras Ilunion Suites Madrid. Fuente: Manual Accesibilidad en Ilunion Hotels, Beatriz Rubio.

- Las rampas: todas son de 120cm de ancho, como mínimo. Las pendientes variarán en función de la longitud de la rampa:
 - Para recorridos iguales o menores a 3 metros, debe tener una pendiente del 10% máximo.
 - Para recorridos de 3 a 6 metros, debe tener una pendiente del 8% máximo.
 - Para recorridos de 6 a 9 metros, debe tener una pendiente igual o inferior al 6%

Una rampa nunca debe ser mayor de 9 metros, ya que es una distancia difícil de recorrer en pendiente, por personas con movilidad reducida. En caso de que se superara esta longitud, se colocan rellano entre rampas.

El suelo siempre es antideslizante y se coloca a ambos lados un bordillo de protección de 12cm de altura aproximadamente y un doble pasamanos. El pasamanos superior estará a una altura de entre 90 y 105cm.



Ilustración 11 Detalle rampa Ilunion Romareda. Fuente: www.ilunionromareda.com/fotos

- Para finalizar, la señalética:
 - Se evitan los soportes con metacrilatos brillantes.
 - La información debe ser clara y comprensible tanto para personas con discapacidad visual como con discapacidad cognitiva.
 - Cualquier información tiene que estar a una altura que pueda ser vista por una persona en silla de ruedas, incluidos los planos de evacuación.

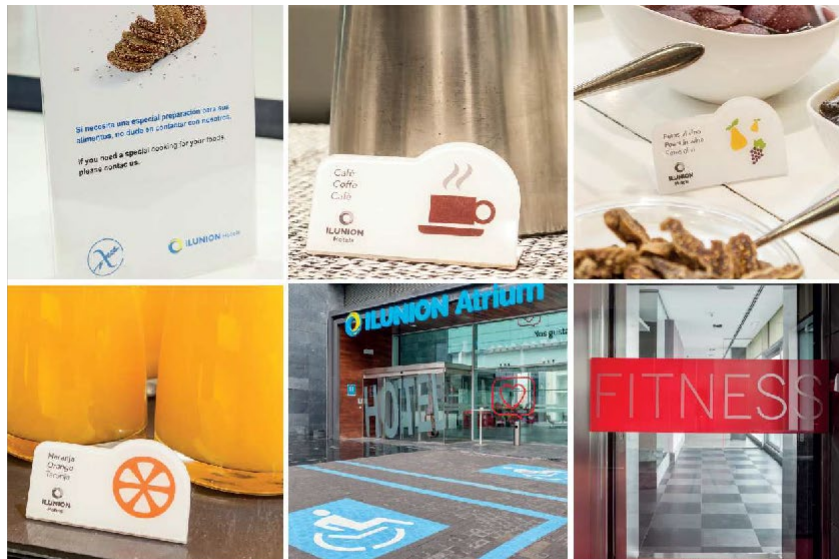


Ilustración 12 Detalle señalética Ilunion Suites Madrid y Atrium. Fuente: Manual Accesibilidad en Ilunion Hotels, Beatriz Rubio.

ALTAMIRA

4.1.5. ZONAS DE RESTAURACIÓN: CAFETERÍA Y RESTAURANTE

- Las mesas tienen una altura de entre 75 y 80cm y se apoyan, preferentemente, en un pedestal central que permita introducir las piernas bajo la mesa.
- Habrá suficiente espacio entre mesas para que las personas en sillas de ruedas o con perro guía puedan circular libremente.
- En el buffet se colocan pictogramas para identificar todos los alimentos. Se elaboran menús especiales para personas con tolerancias alimenticias (intolerantes a la lactosa, al gluten, alérgicos al pescado o los frutos secos...) y/o con necesidades alimentarias (vegetarianos/as, veganos/as...)



Ilustración 13 Detalle restaurante Ilunion Suites Madrid. Fuente: www.ilunionsuitesmadrid.com/fotos



Ilustración 14 Detalle buffet desayunos Ilunion Atrium. Fuente: www.ilunionatrium.com/fotos

4.1.6. SALAS DE REUNIONES

- A la entrada se coloca una placa con el nombre de la sala también identificada en braille.
- Durante la colocación de la distribución de la sala, se hace huecos de paso amplios y contrastados.
- El tablero o tableros no tienen faldón.
- Disposición de flip chart sin patas.
- En las puertas se identifican las salidas de emergencia.
- Si la sala tiene acceso a la terraza, éste siempre es accesible.



Ilustración 15 Detalle salas de reuniones Ilunion Atrium. Fuente: www.ilunionatrium.com/fotos



Ilustración 16 Detalle salas de reuniones Ilunion Málaga. Fuente: www.ilunionmalaga.com/fotos

4.1.7. HABITACIÓN ACCESIBLE

En Ilunion diseñaron una habitación piloto accesible recogiendo toda su experiencia en entornos accesibles, y la probaron personas con y sin discapacidad que posteriormente dejaron sus impresiones y sugerencias. Así nacieron las habitaciones accesibles de todos los hoteles de la cadena.

Las características generales son las siguientes:

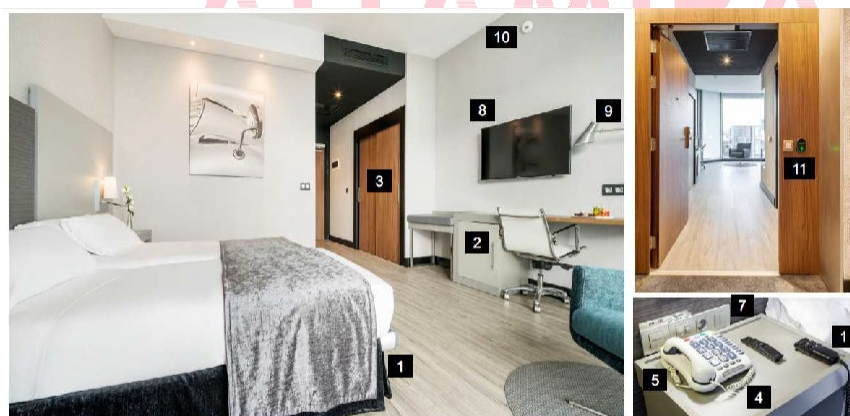
- El itinerario para llegar tiene que ser accesible, es decir, el ascensor llega hasta la planta y el ancho del pasillo mide mínimo 120cm.
- La cerradura magnética de acceso a la habitación funciona mediante un sistema de proximidad. Así, personas con problemas de aprehensión no tienen que introducir la tarjeta en la ranura.
- El número de la habitación está identificado en una placa con números grandes, de un color que contrasta con el de la puerta y/o la pared, y traducido en braille.
- Dentro de la habitación debe existir un espacio lo suficientemente amplio como para moverse libremente en silla de ruedas, lo que implican espacios libres de paso de 80cm y, al menos, un espacio con una circunferencia de 150cm para que la persona en silla de ruedas pueda realizar una circunferencia de 360 grados.
- Cada mueble tiene un espacio libre de obstáculos a cada lado de 90cm.
- Las camas son individuales, preferiblemente, y con regulación de altura de la cama en sí, y del respaldo y piernas.
- El termostato está integrado en el cabecero o encima de las mesitas de noche para poder regular la temperatura desde la cama.
- Los enchufes, interruptores de luz y toma de corriente para móviles y otros dispositivos, están colocados sobre las mesitas de noche.
- Las luces del techo serán tenues o de intensidad regulable para que una persona con discapacidad visual (o recién operada de la vista) pueda acomodar la luz deseada a su grado de discapacidad.
- Las mesitas de noche tienen un borde para evitar que se caigan los objetos depositados en las mismas.
- Las cortinas y/o foscúrit se abren de forma eléctrica sin necesidad de manipular las cortinas. Los interruptores se identifican también en braille.
- El teléfono está adaptado: las teclas son grandes, es compatible con bucle magnético, su diseño es ergonómico y tiene avisos, tanto acústicos como luminosos, al recibir

llamadas del exterior o al activar la función de despertador. También cuenta con llamada de emergencia a recepción.

- La televisión es de plasma y gran formato.
- Los armarios se abren de forma corredera y los tiradores nunca tienen forma de pomo. Las baldas y cajones están situados a una altura de entre 40 y 120 cm; el perchero se coloca a una altura máxima de 130cm.
- La caja fuerte tiene una numeración en alto relieve y en braille, y se abrirá de forma automática.

Las características generales que nos encontraremos en el baño son:

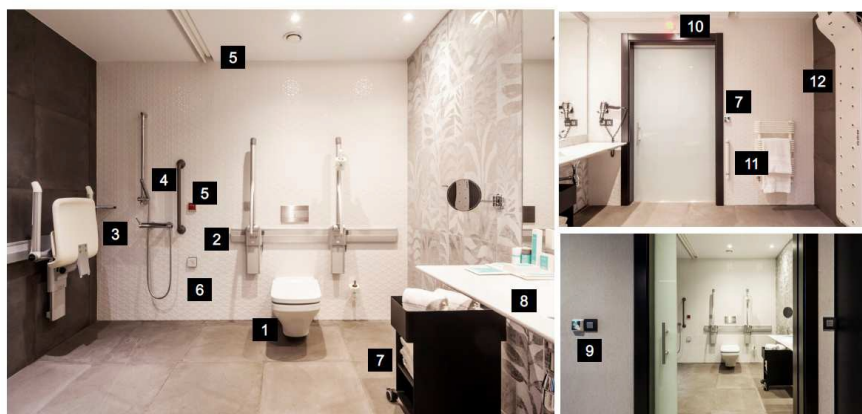
- La puerta de acceso es corredera.
- El lavabo o bien tiene un soporte eléctrico o es accesible, es decir, está colocado a una altura de entre 68 y 72 cm, y se incorpora una encimera. La grifería será de diseño mono mando y pico largo para que las personas con aprehensión puedan usarlo fácilmente. El espejo es grande y está reclinado para que las personas en silla de ruedas o de baja estatura puedan verse de cuerpo completo.
- La iluminación del techo es fría y con fluorescentes, para no dañar la visión de clientes con discapacidad visual.
- El pavimento de la ducha es raso y está diseñado con materiales antideslizantes. Se instala una silla de ducha especial empotrado en la pared, el cual está a la misma altura que la silla de ruedas para desplazarse con facilidad de una silla a la otra.
- Los accesorios como toalleros, jaboneras, etc., están fijados a los carriles horizontales.



1. Camas Articuladas motorizadas con mando.
2. Escritorio adaptado con mueble minibar con tiradores accesibles.
3. Armario adaptado con interior accesible y percha abatible.
4. Mesitas de noche con borde perimetral, que evita la caída de objetos.
5. Teléfono accesible con diversas adaptaciones.
6. Cortinas motorizadas y elementos en techo de ayuda para incorporarse en la cama.

7. Enchufes y controles de aire acondicionado en cabecero sobre mesita de noche.
8. Televisión inteligente con activación por voz.
9. Iluminación reforzada con flexo en escritorio.
10. Baliza acústica luminosa de dormitorio con aviso luminoso diferenciado por color, verde-puerta, azul-baño, rojo-alarma.
11. Puerta automática con llave de proximidad.

Ilustración 17 Habitación Accesible Ilunion Atrium. Fuente: recepción Ilunion Atrium



1. Inodoro accesible suspendido, con doble transferencia,
2. Barras abatibles para WC con riel, regulable en la vertical y horizontal y barra fija vertical de ayuda a ambulantantes.
3. Silla de ducha amplia, apta para 300Kg, regulable en la vertical y horizontal.
4. Ducha de flexo, con monomando accesible.
5. Screen Motorizado empotrado en techo, para separar ámbito de ducha del resto del baño, con accionamiento mediante pulsador
6. Pulsador de emergencia, conectado con recepción del Hotel.
7. Carro de amenities con ruedas (permite ser colocado en la zona de ducha)
8. Lavabo accesible con accesorios .
9. Puerta de entrada a baño, automática, de vidrio, con accionamiento por sensor de proximidad por el exterior y por el interior.
10. Baliza luminica y sonora del baño.
11. Detector de caídas. Dispositivo que detecta sobre posibles caídas y avisa a terceros para que vengan a prestar ayuda.
12. Secador de cuerpo entero.

Ilustración 18 Baño accesible Ilunion Atrium. Fuente: recepción Ilunion Atrium

4.1.8. HABITACIÓN ESTANDAR

¿Debería ser accesible una habitación estándar, en la que no se va a alojar una persona, por ejemplo, en silla de ruedas? En Ilunion la respuesta siempre es SÍ. Lo que es bueno para una persona con discapacidad es bueno para todos. Tal vez viaje una persona mayor, que, aunque pueda utilizar una bañera, por su seguridad es preferible utilizar una ducha antideslizante a ras de suelo; tal vez viaje una familia con un bebé, por lo que necesitan mucho espacio tanto en la habitación como en el aseo; quizás, una persona se aloja en el hotel porque le han operado de la vista y necesita una habitación con una luz muy tenue y las teclas del teléfono muy grandes para llamar a cafetería o recepción para lo que necesite.

En Ilunion se ha integrado muy bien el concepto “diseño para todos”. La única diferencia entre una habitación estándar y una adaptada está en el baño: no tienen barras de apoyo ni silla en la ducha (aunque se puede pedir en recepción en caso de necesitarla) y algunas habitaciones disponen de bañera.

4.1.9. GIMNASIO

Las características generales que tiene cada gimnasio son:

- La puerta de entrada está identificada en braille. En caso de que esté hecha de vidrio, se añaden contrastes evitando choques accidentales.
- Las máquinas están alineadas para favorecer el acceso en silla de ruedas.
- Las columnas interiores están contrastadas para evitar choques.
- El acceso a la zona de musculación y pesas será libre, sin obstáculos.
- Siempre habrá un teléfono para uso en caso de emergencia colocado a una altura accesible.



Ilustración 19 Detalle gimnasio Ilunion Atrium. Fuente: www.ilunionatrium.com/fotos

4.1.10. PISCINA

Las características principales son:

- Está rodeada de suelo antideslizante.
- Se accede a través de una rampa.
- Se colocan barandillas exteriores antitérmicas y circulares.
- Se coloca, a disposición de los clientes, una grúa hidráulica que aguante un peso máximo de 150kg.
- Se indica la profundidad de la piscina en distintas zonas.
- El acceso a los baños o las duchas comunes no están bloqueados por hamacas.
- Las hamacas tienen que tener la altura suficiente para facilitar el traslado de la silla de ruedas a éstas.
- Los peldaños dentro de la piscina tienen franjas bien contrastadas para que una persona con discapacidad visual o cognitiva las pueda diferenciar correctamente.
- Siempre habrá un baño adaptado cerca.



Ilustración 20 Detalle piscina Calas de Conil e Islantilla. Fuente: www.ilunioncalasdeconil.com/fotos y www.ilunionislantilla.com/fotos

4.1.11. APARCAMIENTO

Las características generales son:

- Se reserva, mínimo, una plaza para vehículos adaptados que está situada en un área sin pendientes y cercana a la entrada del hotel o ascensor.
- La plaza se señala con el Símbolo Internacional de Accesibilidad pintado en el pavimento.
- Las dimensiones del lugar reservado son: 5m de largo y 2,20m de ancho. Cuenta con área de acercamiento lateral, que permite, tanto abrir la puerta del conductor con libertad como colocar la silla de ruedas junto al vehículo.
- El acceso desde el aparcamiento hasta el hotel ha de ser accesible, por lo que se colocará un ascensor para llegar a él.
- Las máquinas de pago son adaptadas. El tarjetero, monedero, expendedor de ticket y los recibos, están a una altura accesible.

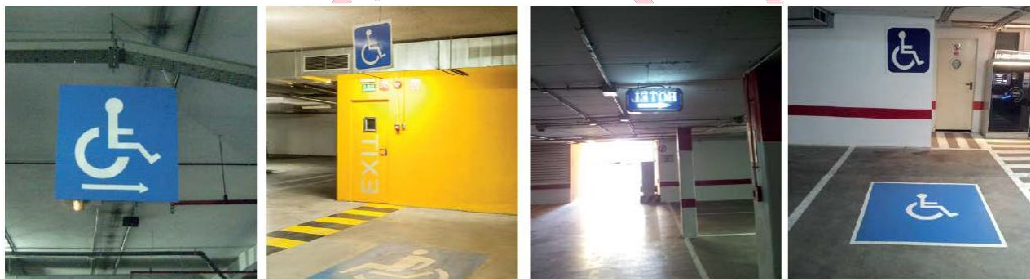


Ilustración 21- Detalle parking Ilunion Bilbao. Fuente: recepción Ilunion Bilbao.

4.2. LA ACCESIBILIDAD DE CARA AL TRABAJADOR

Ilunion Hotels ofrece puestos de empleo adaptados a personas con discapacidad y la posibilidad de realizar cursos de formación para futuros empleos. Apuesta por un mercado de trabajo inclusivo, por la igualdad de oportunidades y la no discriminación. Para cumplir su objetivo, la Fundación ONCE destina aproximadamente un 60% de su presupuesto a su Plan de Formación y Empleo.

Los ejes de actuación para promover el empleo de las personas con discapacidad son:

- Dotarlas de una cualificación profesional y de las habilidades necesarias para desarrollar un puesto de trabajo a través de cursos formativos. Entre los diferentes cursos que imparte Ilunion, caben destacar los siguientes:
 - Curso: "Discapacidad y accesibilidad universal".
 - Curso: "Pautas de atención a usuarios con discapacidad".

- Curso: "Trato con colaboradores con discapacidad en el entorno laboral"
- Promover la creación de empleo para personas con discapacidad utilizando las diferentes vías que existen en la legislación española. La "Asociación Ilunion Empleo" ofrece plazas en diferentes sectores y un programa para emprendedores.
- Colaboración con otras organizaciones o empresas para promover el empleo de personas con discapacidad. En la Fundación ONCE esto es posible gracias al "Programa Inserta" y/o a través de la web "Por talento"

El equipo de Ilunion, como vemos en la siguiente ilustración, es muy variado está formado por:

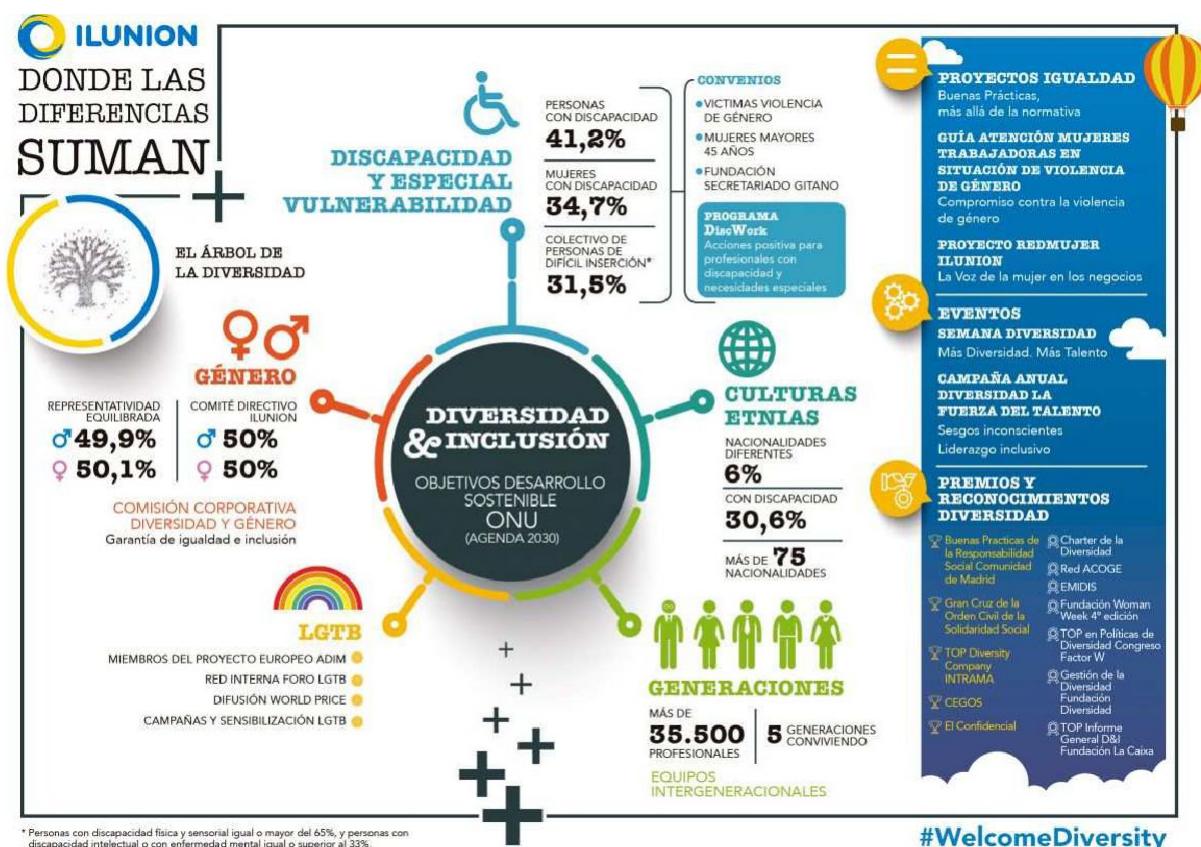


Ilustración 22 La diversidad en Ilunion Hotels. ILUNION HOTELS, 2018. Gestión de la diversidad de la empresa. Disponible en: <https://www.ilunion.com/es/diversidad-y-talento>

En Ilunion, todos los puestos de trabajo son accesibles y están pensados para satisfacer las necesidades individuales de cada persona con discapacidad sin tener que pedir ayuda externa.

- En cuanto a las vías de circulación, en el Real Decreto 505/2007, de 20 de abril, de Prevención de Riesgos Laborales, se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad

y la no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de espacios públicos y edificaciones. En él se define el itinerario accesible como “aquél, al mismo o diferente nivel, que comunica el espacio exterior con la entrada accesible del edificio y los espacios accesibles entre sí, libre de continuidades y obstáculos a lo largo de todo el recorrido, los giros necesarios a personas con discapacidad y a los productos de apoyo que utilicen. El pavimento no es deslizante ni de una rigurosidad tal que dificulte el desplazamiento de las personas con discapacidad de movimiento o de sus ayudas, tales como bastones o sillas de ruedas. El itinerario cuenta con iluminación adecuada y con la señalización que, permita la localización de los accesos, las salidas y los espacios a los que dé servicio.”

- Mínimo una de las entradas comunica con el exterior y/o el garaje, en caso de tenerlo. En cada acceso hay una rampa o ascensor que cumple con las medidas reglamentarias para considerarse accesible (véase el apartado 4.1.4.)
 - Se evitan los suelos irregulares o blandos y, en caso de haber moqueta o felpudo, estará enclaustrado al suelo.
 - El acceso al interior del edificio debe estar muy bien iluminado y la señalética debe ser clara y concisa.
 - No existen curvas cerradas y sin visibilidad.
 - Las paredes y el suelo contrastan en color. Los equipos de seguridad (por ejemplo, extintores) se colocarán donde el riesgo sea mínimo, es decir, en las esquinas o ensanchamientos y a una altura accesible para que pueda ser utilizado por todos.
- El artículo 15 de la Ley de Protección de Riesgos laborales, en el punto 1.D, dice que “el empresario deberá adaptar el trabajo a la persona, en particular en lo que respecta a la concepción de los puestos de trabajo, así como a la elección de los equipos y los métodos de trabajo y de producción, con miras a atenuar el trabajo monótono y repetitivo y a reducir los efectos del mismo en la salud”. Por ello se debe realizar un estudio de las tareas, de las capacidades personales, condiciones de trabajo e implantar las medidas oportunas de manera ergonómica.
- Mobiliario: Las mesas de trabajo están adaptadas para personas con discapacidad física (se tendrá en cuenta si la silla de ruedas se maneja con joystick). La superficie de la misma tiene un efecto mate para evitar deslumbramiento y será lo suficientemente amplia para colocar de forma flexible la pantalla, teclado, y demás material. En caso de que el trabajador no utilice silla de ruedas, una silla ergonómica en cada mesa con altura y espalda

ajustable a cada trabajador. En el caso de la recepción en los hoteles, los mostradores están a una altura en paralelo a los brazos de los recepcionistas, de modo que no se les sobrecarguen los hombros. En cuanto a la pantalla del ordenador, será ajustable en altura e inclinable a voluntad. Las estanterías estarán colocadas a una altura accesible y los cajones o puertas serán de fácil apertura.

- En cuanto a los apoyos:
 - En caso de que haya un trabajador con alguna discapacidad visual y/o auditiva, se colocará un teléfono adaptado (números en grande y en braille) y con auriculares bluetooth.
 - Todos los programas con los que se trabaja en cada puesto están adaptados para personas con discapacidad visual, en mayor o menor grado, para que pueda ampliar o reducir el tamaño de la fuente según sus necesidades. Además, tienen incorporado el software JAWS, el cual convierte el contenido de la pantalla en sonido.
 - Para facilitar el manejo de teclado, se utilizan "Filterkeys", el cual permite que el ordenador ignore las pulsaciones repetidas o accidentales de corta duración. Gracias a los "Mousekeys", se maneja el teclado numérico sustituyendo al ratón.
 - Se utilizan ratones de bola o tipo joystick. Este último permite programar la velocidad del puntero. En algunos casos, se utiliza el ratón SmartNav4, el cual permite controlar el puntero en la pantalla moviendo la cabeza.
 - El software "Dragon Naturally Speaking", reconoce la voz y transforma tus palabras en texto.
 - El bucle magnético es un sistema de sonido que transforma la señal de audio que cualquier persona sin discapacidad puede oír, en un campo magnético captado por los audífonos y/o implantes en posición T mejorando así el sonido.
- En la recepción de un hotel, todos tienen que saber qué camarera o camarero de pisos tiene alguna discapacidad auditiva o visual y en qué planta trabajan para avisar a los huéspedes y así evitar futuros malentendidos.
- En cuanto al alumbrado:
 - Se establece que cada zona dispone de una instalación de alumbrado capaz de proporcionar una iluminancia mínima de 20 lux en zonas exteriores y de 100 lux en zonas interiores.
 - Las luces de emergencia se colocarán en todos los itinerarios accesibles (entrada y salida de los mismos), aseos de clientes y de personal, en cada

estancia (sala de reuniones, cafetería, restaurante, recepción, pasillos de habitaciones...). En el caso de que haya que evacuar el edificio, todos los años se hace un simulacro para saber cómo proceder con las personas con discapacidad física, auditiva, ocular y mental.

- Todos los trabajadores hacen cursos de primeros auxilios. Esto es importante, ya no sólo de cara al cliente, sino, en caso de que algún trabajador sufra un ataque epiléptico poder auxiliarle hasta que llegue una ambulancia.
- Siempre se dispondrá de una plaza de aparcamiento gratuita para personas con movilidad reducida.
- Las comandas de restaurante se hacen a través del programa "Symphony". Es una app en la que los camareros realizan el pedido y automáticamente se imprime en la cocina para poder ser realizado al momento. Es muy útil en caso de que el camarero no pueda escribir y/o que un cocinero o cocinera tenga una discapacidad auditiva. En caso de tener una discapacidad visual, el camarero le "cantará" la comanda.
- El aseo y vestuario de personal:
 - Están comunicados de forma accesible al resto del edificio.
 - Son lo suficientemente anchos para que una persona en silla de ruedas pueda realizar un giro de 360° sin dificultad y libre de obstáculos.
 - Las puertas son correderas o abatibles al exterior.
 - Dispone de barras de apoyo, y los accesorios están situados a una altura accesible y se diferencia con el entorno.
 - Las duchas son accesibles, con barras de apoyo y silla. Además, el suelo está enrasado con una pendiente máxima del 2%

5. BENEFICIOS SOCIO ECONÓMICOS

Según la OMT, más de 1.000 millones de personas en el mundo padecen algún tipo de minusvalía, de las cuales, en España son aproximadamente 5 millones. En el barómetro anual que presentó la OMT en 2019, se estableció que hubo más de 100 millones de turistas que contaban con alguna limitación física o mental.

La tendencia que se está viendo es que, debido a los cambios socio demográficos, se está incrementando el número con personas con discapacidad por lo que la demanda aumenta cada año, influyendo directamente en un beneficio económico. Esto se puede explicar de la siguiente manera:

- La probabilidad de sobrevivir a una enfermedad o accidente es mayor, debido a los avances médicos y científicos.
- Al aumentar la esperanza de vida, el envejecimiento y la discapacidad están más unidos. Una persona con 65 años tiene 14 veces más probabilidades de tener una discapacidad que cuando tenía 4 años.⁴

Oliver Henry-Biabaud, Director ejecutivo de Investigaciones y fundador de TCI Research (Tourism Competitive Intelligence) dijo en 2012: "Muchos destinos y hoteles anuncian el Turismo para Todos como parte de su programa de responsabilidad social, aunque el reto de mejorar las experiencias sobre el terreno sigue siendo difícil de asumir. Sin embargo, ganar competitividad en este segmento de demanda, merece la pena ser alentado puesto que los viajeros con necesidades especiales pueden ser muy leales, con gastos más elevados e influir para dar forma a los destinos turísticos y la reputación de responsabilidad social de las empresas"

En este sentido, Stephen W. Hawking, el conocido físico teórico, señaló en el prólogo del Informe mundial sobre la discapacidad de la OMS (Organización Mundial de la Salud): "tenemos el deber moral de eliminar los obstáculos a la participación y de invertir fondos y conocimientos suficientes para liberar el inmenso potencial de las personas con discapacidad".

Escuela Universitaria de Turismo

5.1. BENEFICIOS Y VENTAJAS EN CUANTO AL TURISMO ACCESIBLE

- Beneficio económico en destino: los turistas que quieren y necesitan accesibilidad comienzan a ser tenidos en cuenta como un nicho de mercado ofreciendo importantes beneficios para aquellos destinos y empresas que se preparen para atenderlos. Según un estudio de la Fundación Once en 2016, las personas con discapacidad gastan un 30% más en viajar que los turistas con necesidades especiales y el 72% viaja como mínimo dos veces al año.
- Aumento de la cuota de mercado: captar a otro segmento de la población conlleva un mayor beneficio económico. Los criterios en los que se basan para elegir el destino la información disponible sobre accesibilidad en el destino y la movilidad dentro de las instalaciones y establecimientos, datos importantes a tener en cuenta a la hora de fidelizarlos.

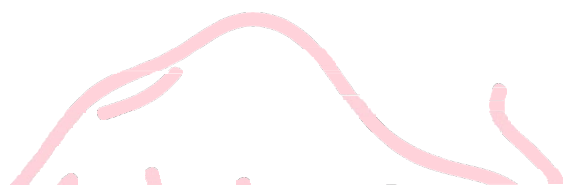
⁴ Australian Bureau of Statistics (2004), Disability, Ageing and Careers.

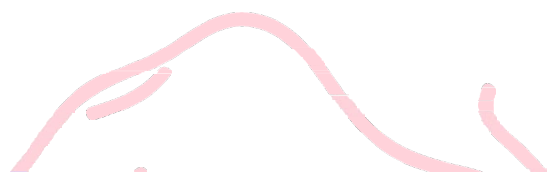
- Generación de empleo: La Fundación Addeco, en 2018, encuestó a más de 500 personas con discapacidad y dedujo que el 56% no viaja por falta de accesibilidad en entornos, establecimientos y servicios de transporte. Si se adaptaran, podrían recuperar aproximadamente, tres millones de turistas.
- Multiplicidad de clientes: por lo general, una persona con discapacidad viaja como mínimo con un acompañante. Lo que se traduce en el doble de ingresos.
- Se reduce el fenómeno de estacionalidad: muchas personas con discapacidad no dependen de un calendario laboral, reciben ayudas económicas, tienen una pensión de jubilación, etc. Se encuentran un destino accesible, pueden disfrutar de él cuando quieran. Otro ejemplo serían los viajes del IMSERSO, que mantienen a flote el turismo en invierno, en muchos destinos de verano como la costa mediterránea.
- Los destinos accesibles contribuyen a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la zona: mejora del transporte e infraestructuras, aumento de empleo, mayor oferta en cuanto al sector servicios, etc.
- Mejora de la imagen de la empresa ya que integra y respeta los derechos al uso y disfrute de todas las personas.

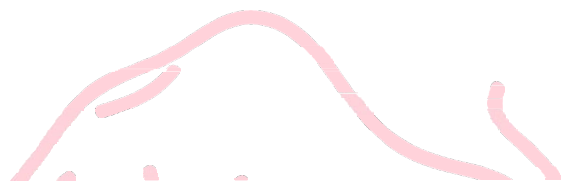
5.2. BENEFICIOS Y VENTAJAS EN CUANTO A LA CONTRATACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

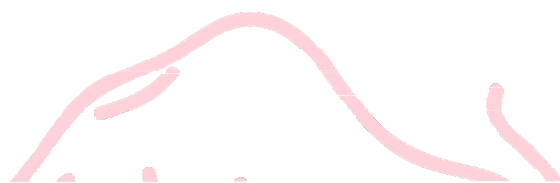
En el año 2018, según datos del INE (Instituto Nacional de Estadística), casi 1.900.000 de españoles, es decir, un 6,3% de la población en edad de trabajar tenía reconocida alguna discapacidad o una incapacidad laboral permanente. De éstos, sólo el 34,5% estaban ocupados o parados, mientras que el resto se consideran inactivos (jubilados, pensionistas, estudiantes, personas dedicadas a las labores del hogar...), dato que pone en evidencia la baja participación de este colectivo en el mercado laboral. La brecha en la tasa de empleo es bastante elevada ya que el 65,9% de ocupados son personas sin discapacidad y sólo un 25,8% de los trabajadores tienen alguna minusvalía. Un 15,6% de las personas con discapacidad ocupadas en 2018 eran trabajadores por cuenta propia.

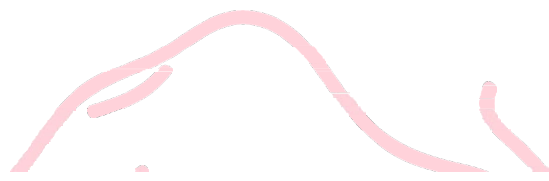
Para evitar esta situación e integrar a personas con discapacidad en el ámbito laboral debemos tener en cuenta las ventajas que conlleva. Además de las ventajas económicas que vimos en el primer capítulo, existen otras, como son:

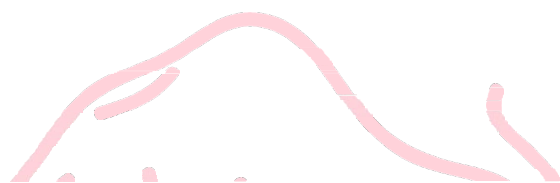


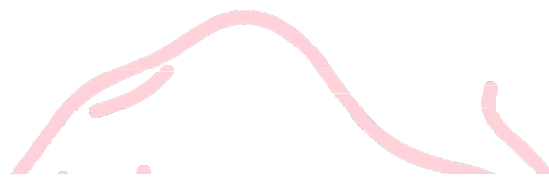


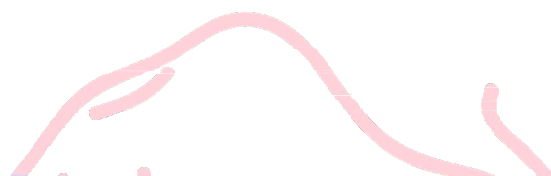


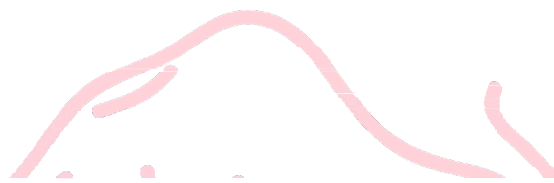


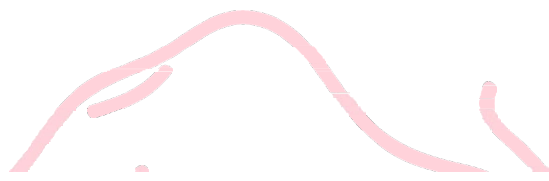


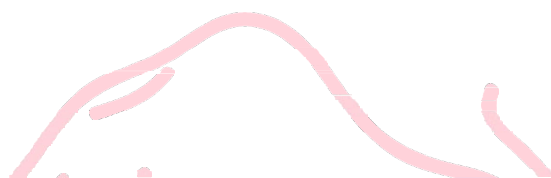


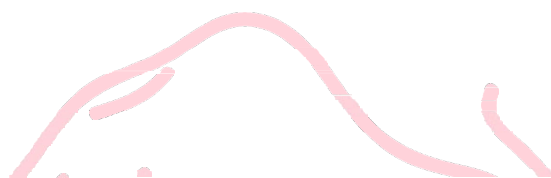


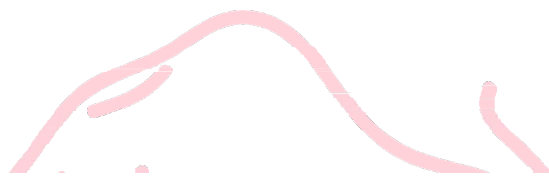


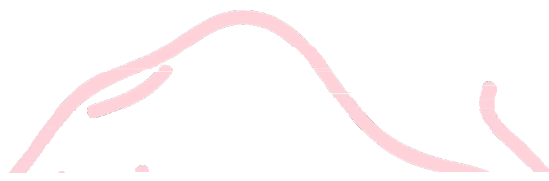


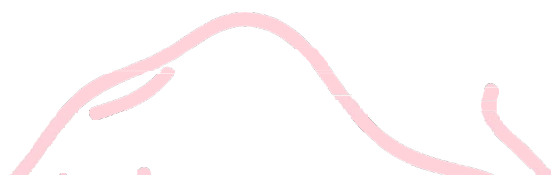


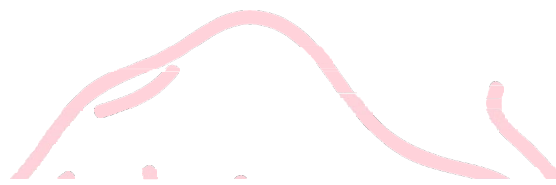


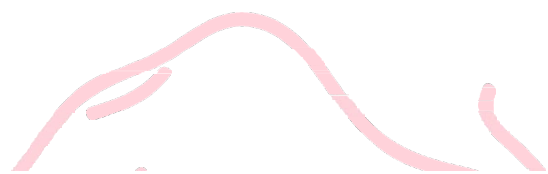


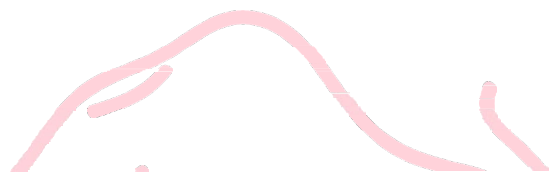


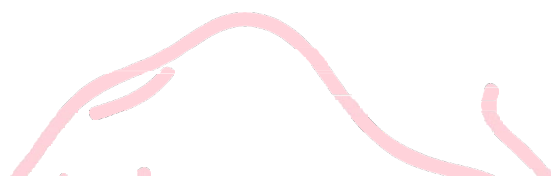


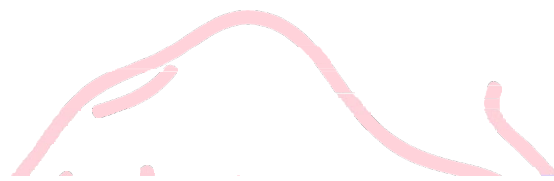


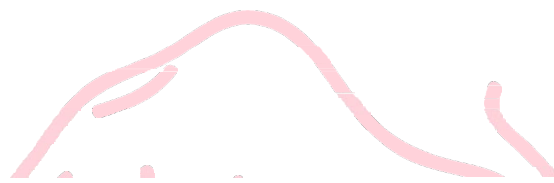


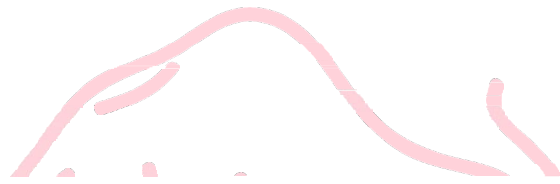


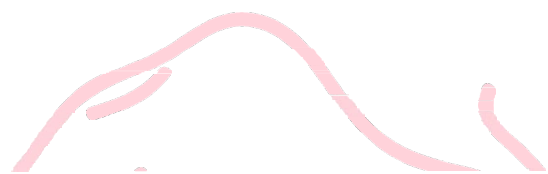


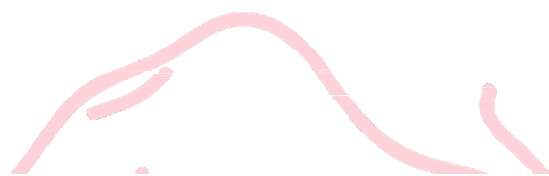


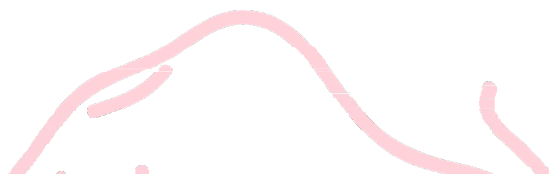












INFORMACIÓN EN LUGARES PÚBLICOS		
Elementos de señalización e información visual	sin deslumbramientos ni brillos	
Ubicación de monitores de televisión, paneles, pictogramas y elementos análogos	permitir aproximarse o alejarse de la señal o información	
Caracteres de monitores, paneles, pictogramas y análogos	gran tamaño, contornos nítidos y color contrastado	
Tamaño de los caracteres	mínimos en función de la distancia	
CARTELES Y ELEMENTOS DE SEÑALIZACIÓN		
Adosados a la pared	con carácter general	
Tipo colgante o banderolas (parte inferior)	$h > 2,20 \text{ m}$	
Apoyado en el suelo (parte inferior)	$h < 0,30 \text{ m}$	
Situación de los carteles	fácil de localizar	
Iluminación	uniforme y con elevado nivel luminoso	
	evitar deslumbramientos, refractancias y brillos	
Color de los indicadores	contrastado con el fondo	
Características de la información	en altorrelieve	
	clara y concisa	
ASPECTOS GENERALES (Si se detectan deficiencias detallar dónde y cuáles)		
Reservas: es posible para todos hacerlas por internet, correo o teléfono.	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Iluminación: Homogénea, sin destellos, suficiente en todo el hotel	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Señalización: Indicadores escritos, situados en lugares visibles, bien contrastados, con tamaño y tipo de letra suficiente para permitir orientarse y localizar los servicios del hotel	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Pavimento: no deslizante y no reflectante	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	